農業試驗所農業技術諮詢服務業務現況分析

農試所技服組 黃淑華 施碧怡

一、前言

農業技術諮詢服務工作，主要係提供農民各項農業技術問題的專業診斷、建議，廣義來講，農業技術諮詢包含透過各項講習、座談、觀摩會等針對農民提出的問題提供解決方法，然而，現今經由各項資通訊設備的普及，透過電話、電郵、網路，即時通訊軟體等，均能提供農民技術諮詢服務。由於農作物品項眾多，無論果樹、蔬菜、花卉、特作、雜糧…等皆各有分類，其分類下涉及田間生產要素包含場域中的土壤、光度、水份等環境、作物品種、栽培管理、病蟲害管理等交互影響問題，實非單以文字簡短答覆即可解決，本文謹就本所農民技術諮詢服務的業務項目，提供綜合整理，期以更多農民了解本所技術諮詢服務業務項目及作法。

作　　者：黃淑華助理研究員
連絡電話：04-23317456

二、農業技術諮詢服務項目

農業技術問題諮詢服務業務項下，主要分為2項分類，包含「有樣本的」檢驗（查）與「無樣本的」問題諮詢(如表一)。有樣本的檢驗/查，又分為土壤、有機質肥料、灌溉水、植體葉片營養分析等檢驗，及樣本病害、蟲害檢查等六大項目。而無樣本的問題諮詢，可分為網站意見信箱、電話諮詢及親訪諮詢等。

農民諮詢服務業務，又依「送件方式不同」，處理流程概分為下列3種方式進行。

(一)網站意見信箱：收文後，先經檢視問題內容，會辦相關業務單位提供意見、見解後，統一由網站後台回復。

(二)親自送件：大多以農民親攜樣本的類型，其樣本包括土壤、水體、有機肥料、植體營養檢驗、病害、蟲害、作物名稱鑑定等。經初步檢視問題內容，符合受理範圍者，編號後立即會辦相關業務組進行檢驗與診斷，俟檢驗（查）報告出爐後，再函復送件者。

(三)郵寄送件：需先由申請者填妥農民服務樣本檢查申請表，符合受理範圍者，再依問題屬性，會辦相關業務組進行檢驗與診斷，俟檢驗（查）報告出爐後，再函復送件者。

案件受理至回復所需時間，一般皆依據案件性質而定。若僅為一般諮詢案件，約3至7日內回復，若為檢驗部份，土壤肥力診斷因檢驗前處理過程費時，檢驗處理流程複雜，檢測項目包含部份土壤重金屬約需30個日曆天；灌溉水體檢驗約需14個日曆天；植體葉片營養診斷、有機質肥料檢驗約需21個日曆天，惟檢驗所需時間會因樣本數量及試驗儀器操作安排之需而有變動。自106年後，因數量增加，檢驗所需時間已超出原列時間。另作物病害、蟲害部份，則約需3至30天。

三、近7年來農業技術諮詢服務案件比較

自100年迄106年，由農民諮詢服務窗口受理農民送件樣本案件數，逐年攀升，詳如表二。

以106年為例，由農民諮詢服務窗口受理農民送件樣本案件數類別，列如表三。

以106年為例，由農民諮詢服務窗口受理農民送件樣本來源地區別，列如表四。

以106年為例，由農民諮詢服務窗口受理農民送件樣本來源其送件方式，列如表五。

四、結語

農業技術諮詢長久以來為農民輔導的既定業務，所謂的諮詢服務意指詢問者與被詢問者雙方就問題內涵共謀改進的對策與方法，雙方稟持誠信公開原則，在此前題下，才能有一良善的循環流程，詢問人必須「願意」提供對等的背景資料(如種植作物、位置、面積、管理措施等)，被詢問人也必須具備有相關的

表一、農試所農業技術問題諮詢服務業務項目

類 別	受理方式	技服組窗口	辦 理 方 式
有樣本	親訪	立即受理	樣本包括土壤、灌溉水、自製有機質肥料、植體營養分析、作物病害、作物蟲害等6大項目。經初步檢視問題內容，會辦相關業務組進行檢驗與診斷，俟檢驗（查）報告出爐後，立即函復送件者。
	郵寄	立即受理	
	代送	立即受理	
無樣本	網站意見信箱	3-7日	檢視問題內容，會辦相關業務單位提供意見後，於網站後台回復。
	親訪	立即受理	接待後，了解問題內容，提供參考建議。
	電話	立即受理	接聽後，了解問題內容，立即處理或提供參考建議。

表二、技服組受理農民送驗樣本之案號數(人次)

年度別	100年	101年	102年	103年	104年	105年	106年
樣本檢驗/檢查 (案號數)	870	928	1,168	1,381	1,699	1,942	2,107

表三、農民諮詢服務窗口受理農民送驗樣本-以樣本分

樣本別	樣本數/106年/(件)
土壤/介質	2,493
灌溉水	731
有機質肥料	132
葉片營養分析	19
營養障礙	41
生理障礙	5
病害診斷	284
蟲害診斷	103
樣本量小計	3,808

表四、農民諮詢服務窗口受理農民送驗樣本來源-以地區別分

地區別	案件數/人次	樣本數/106年/(件)
北北基	74	174
桃竹苗	101	151
中彰投	918	1,526
雲嘉南	736	1,523
高屏	191	302
宜花東	84	129
金門/澎湖	3	3
小計	2107	3808

表五、農民諮詢服務窗口受理農民送驗樣本來源-以送件方式分

送件方式	定　義	案件數/人次
親送	係指由申請者本人攜帶樣本親自至本所送件。	408
郵寄	係指由申請人以郵包、宅急便、物流業者遞送至本所。	597
代送	係指由申請者委託代理人攜帶樣本送至本所。	1102
	小計	2107

專業農學知識，才能提供妥適的建議方案。尤其，當前農業生產環境面臨了許多長久積累的問題，氣候變遷、農地品質、品種弱化、耕作者的操作習慣等，均有待農業從業人員雙方互謀努力共同解決。對於農民輔導亦需要有顧客服務管理的基本素養與處理作法，進而從中獲得切合實務操作的有效訊息。

對於送樣本至試驗改良場所檢驗或檢查之農民，莫不希望試驗改良場所人員能儘速回復報告或提供建議，然而案件之處理依循流程進行，需有一定處理方式(如曬土、分離病原菌、養蟲鑑定)，研究人員在有限的公務時間中盡力處理，並撰寫建議報告，務求能加速回應送件者的需要。因應未來數位化資訊快速傳遞趨勢，本所已著手研擬改進方案與流程，期望能加速提升服務效能，並使辛勤耕作的現代農民，能儘速獲得有效的改善建議。